

# Einstiegsqualifizierung

## „Gastgewerbe – Service“

### Tätigkeitsbereiche:

- Service
- Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf
- Einsetzen von Geräten, Maschinen und  
Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Hygiene
- Umweltschutz

## Einstiegsqualifizierung „Gastgewerbe – Service“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen</li> <li>• Aufguss- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke ausschenken</li> <li>• Speisen und Getränke servieren und ausheben</li> <li>• bei Service- und Menübesprechungen mitwirken</li> <li>• betriebliches Kassensystem bedienen</li> </ul>
Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Gäste darstellen und begründen</li> <li>• Gastgeberfunktion wahrnehmen</li> <li>• Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung ermitteln</li> <li>• Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen</li> <li>• Gäste empfangen und betreuen</li> <li>• berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden</li> <li>• Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren</li> <li>• Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten</li> <li>• berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden</li> <li>• Gespräche gäste- und unternehmensorientiert führen</li> <li>• sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden</li> <li>• Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen</li> <li>• Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungen ausführen</li> <li>• Gäste unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten</li> </ul>
Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsschritte planen</li> <li>• Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomischer Anforderungen vorbereiten</li> <li>• Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen</li> <li>• Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen</li> <li>• Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter reinigen und pflegen</li> <li>• Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen</li> <li>• Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten</li> </ul>
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
Hygiene	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden</li> <li>• Desinfektions- und Reinigungsmittel ökonomisch einsetzen</li> </ul>
Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>

# Betriebliches Zeugnis

**Teilnehmer/in** \_\_\_\_\_

geboren am.....in.....

Er/Sie hat in der Zeit vom .....bis.....an der

## Einstiegsqualifizierung Gastgewerbe – Service

teilgenommen.

**Leistungsbeurteilung:**

---



---



---



---



---

**Beurteilungskriterien:**

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
Gästeorientierung					
Beachtung der Hygiene					
wirtschaftlicher und ökologischer Maschinen- und Gebrauchsgütereinsatz					
Arbeitsplatzvorbereitung, Sauberkeit und Ordnung					
zielorientierte Arbeitstechnik und Arbeitsweise					

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Stempel